REVENU QUÉBEC

PLAN D'ACTION

concernant les personnes handicapées

JUSTE. POUR TOUS.

2012-2013

revenuquebec.ca

ADM-540 (2012-09)

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Note : Pour alléger le texte, le masculin est employé pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

ISBN 978-2-550-65402-5 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-65403-2 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2012

© Gouvernement du Québec, 2012
Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielle, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

C'est avec plaisir que je vous présente le septième plan d'action de Revenu Québec à l'égard des personnes handicapées. Ce plan témoigne de la volonté de notre organisation de poursuivre ses efforts pour contribuer à l'intégration et à la pleine participation des personnes handicapées à la société québécoise.

Conformément à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le présent plan dresse un bilan des gestes posés au cours du dernier exercice et énonce les actions envisagées pour 2012-2013. Grâce à ces actions, qui s'inscrivent dans un processus d'amélioration continue, Revenu Québec souhaite, en toute équité, garantir à la clientèle handicapée un même accès aux services que celui qui est offert aux autres clientèles. Par ailleurs, en ce qui concerne les personnes handicapées qui font partie de son personnel, il a pour objectif de s'assurer que des conditions favorables sont en place afin que leur expertise et leur professionnalisme soient mises à profit en vue de la réalisation de la mission organisationnelle.

Je remercie toutes les personnes qui ont été associées de près ou de loin à la conception du plan d'action. Soyez assurés de mon soutien pour sa mise en œuvre.

Gilles Paquin
Québec, octobre 2012

TABLE DES MATIÈRES

Présentation de Revenu Québec 5

Notre mission 5
Notre rôle 5
Notre vision 5
Nos valeurs 6
Notre structure organisationnelle 6
Nos ressources humaines 6

Bilan des actions pour 2011-2012 7

Actions de Revenu Québec relatives à sa mission 7
Actions de Revenu Québec relatives à l'accessibilité de ses services et de ses documents publics 8
Actions de Revenu Québec à titre de gestionnaire d'un organisme public 10

Actions pour 2012-2013 13

Adoption et mise en œuvre du plan d'action 17

Adoption et diffusion du plan d'action 17
Mise en œuvre du plan d'action 17

PRÉSENTATION DE REVENU QUÉBEC

NOTRE MISSION

Revenu Québec administre le régime fiscal québécois en percevant les impôts et les taxes. Il administre également les programmes et les services que lui confie le gouvernement.

NOTRE RÔLE

Revenu Québec joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental en percevant la majeure partie des revenus autonomes du gouvernement du Québec, dans l'intérêt de tous.

Il s'assure que chacun paie sa juste part de l'ensemble des sommes dont il est redevable. C'est ainsi que l'organisation

- perçoit les impôts et les taxes;
- réalise des activités de recouvrement et de lutte contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal;
- administre le Programme de perception des pensions alimentaires et d'autres programmes sociofiscaux, tels que le crédit pour frais de garde d'enfants, la prime au travail ou le crédit d'impôt pour solidarité;
- assure l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation;
- tient un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec et administre le régime québécois régissant l'existence des personnes morales;
- assure, au nom du gouvernement fédéral, la perception de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

Revenu Québec joue également un rôle conseil important auprès du gouvernement en lui recommandant, sur la base de son expérience, des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

Par ailleurs, Revenu Québec a développé une expertise lui permettant d'offrir une gamme diversifiée de services pour le compte de partenaires gouvernementaux. Il offre notamment des services d'expédition massive, de développement de systèmes et de perception. À ce titre, il perçoit diverses cotisations, telles que celles destinées au Régime de rentes du Québec, au Régime d'assurance maladie du Québec, au Régime québécois d'assurance parentale et, depuis le 1er janvier 2011, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

NOTRE VISION

Une organisation au service de la population qui favorise et facilite le maintien de l'équité fiscale dans l'intérêt de tous.

NOS VALEURS

Pour réaliser sa vision et sa mission, Revenu Québec s'appuie sur de solides valeurs :

- l'équité;
- le sens du service;
- le respect;
- le sens des responsabilités.

NOTRE STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Axée sur ses deux grandes clientèles que sont les particuliers et les entreprises, la structure organisationnelle de Revenu Québec comprend au total sept directions générales dont les actions sont complémentaires :

- la Direction générale des particuliers (DGP);
- la Direction générale des entreprises (DGE);
- la Direction générale du recouvrement (DGR);
- la Direction générale de la législation, des enquêtes et du registraire des entreprises (DGLERE);
- la Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche (DGPAR);
- la Direction générale des ressources humaines (DGRH);
- la Direction générale du traitement et des technologies (DGTT).

Revenu Québec offre des services à la population québécoise par l'intermédiaire de seize comptoirs de service répartis dans treize villes du Québec et d'un bureau situé à Toronto. De plus, des membres de son personnel faisant partie du centre d'assistance aux services à la clientèle répondent aux questions relatives aux services en ligne à partir de Chandler et de Shawinigan. Au cours de 2011-2012, trois nouveaux bureaux ont été implantés : deux à Lévis pour l'administration du crédit d'impôt pour solidarité ainsi qu'un à Shawinigan pour l'offre de soutien technique aux utilisateurs des services en ligne et la perception de toutes les sommes dues au gouvernement.

NOS RESSOURCES HUMAINES

La qualité des services que Revenu Québec offre à sa clientèle et à ses partenaires est possible grâce à l'engagement et à la compétence de son personnel. Le travail d'équipe accompli par les employés réguliers et occasionnels permet notamment à l'organisation de traiter des millions de déclarations de revenus dans le respect des délais prévus.

Au 31 mars 2012, Revenu Québec comptait un total de 12 094 employés, dont 9 148 employés réguliers et 2 946 employés occasionnels. À ce nombre s'ajoutaient 426 étudiants et stagiaires rémunérés.

BILAN DES ACTIONS POUR 2011-2012

Cette partie dresse le bilan des actions réalisées au cours de la dernière année par Revenu Québec dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans son secteur d'activité. Les résultats qui y sont présentés concernent tant les engagements de Revenu Québec contenus dans son plan d'action 2011-2012 que les orientations, les priorités d'action et les exigences gouvernementales à l'égard des personnes handicapées[1].

ACTIONS DE REVENU QUÉBEC RELATIVES À SA MISSION

Promotion des avantages fiscaux et offre d'outils adaptés

Pour être en mesure de respecter ses obligations fiscales, le citoyen doit connaître les moyens de les remplir et pouvoir obtenir une aide adaptée à ses besoins. Il en est de même pour qu'il puisse bénéficier des sommes auxquelles il a droit. C'est pourquoi Revenu Québec a diffusé, à l'aide de différents moyens, l'information relative aux crédits d'impôt, aux montants d'aide, aux exemptions et aux assouplissements auxquels une personne handicapée ou son aidant naturel peuvent avoir droit. En effet, en plus de continuer à rendre disponible la brochure intitulée *Les personnes handicapées et les avantages fiscaux* (IN-132) en version papier et électronique, il a offert deux séminaires à des associations d'aidants naturels et prononcé une conférence devant les membres de l'Association québécoise de défense des droits des retraités et des préretraités de Laval.

Rappelons également que, depuis 1988, Revenu Québec et l'Agence du revenu du Canada administrent conjointement le Programme des bénévoles. Grâce à des centaines de personnes bénévoles recrutées au sein d'associations ou de groupes communautaires, ce programme permet d'offrir une aide aux particuliers éprouvant de la difficulté à remplir leurs déclarations de revenus et n'ayant pas les moyens de recourir à des professionnels. Ces particuliers peuvent être des salariés, des personnes recevant des prestations d'assistance sociale, des retraités, des personnes âgées, des personnes handicapées ou des immigrants.

Plusieurs intervenants, dont Revenu Québec, assurent la promotion du Programme des bénévoles. Plus particulièrement, Revenu Québec publie la brochure promotionnelle *Le Programme des bénévoles* (COM-301) et diffuse des renseignements sur le programme dans d'autres publications, dont le *Guide de la déclaration de revenus des particuliers* (TP-1.G) ainsi que les brochures *Les aînés et la fiscalité* (IN-311) et *Les personnes handicapées et les avantages fiscaux* (IN-132). Il a aussi réalisé différentes activités dans le but de promouvoir ce programme et d'établir des partenariats avec des organismes communautaires, en plus de procéder au recrutement de nouveaux organismes et de nouveaux bénévoles.

---

1. Ces orientations, priorités d'action et exigences gouvernementales sont énoncées dans les documents publics suivants : *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*; *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*; *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*; *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*.

Sensibilisation et formation du personnel

Au cours de la dernière année, Revenu Québec a posé différents gestes afin de sensibiliser son personnel aux réalités des personnes handicapées et de mieux faire connaître les outils qui leur sont adaptés. Ainsi, à différents moments de l'année, il a diffusé trois manchettes dans l'intranet, notamment sur les sujets suivants : la tenue de la Semaine québécoise des personnes handicapées, la mise à jour de la liste d'organismes offrant des services d'interprétation et la publication du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2011-2012*.

Meilleure connaissance des besoins et des obstacles relatifs à l'intégration des personnes handicapées

En 2011-2012, cinq personnes handicapées ont accepté de participer, sur une base volontaire, au groupe de travail sur l'élaboration et le suivi du plan d'action concernant les personnes handicapées. Ce groupe de travail a mis à jour la liste des besoins et des obstacles relatifs à l'intégration des personnes handicapées qui sont évoqués dans le présent plan d'action.

De plus, en vue de procéder à la mise à jour des besoins des personnes handicapées et de mesurer leur satisfaction à l'égard des services reçus, Revenu Québec a prévu, dans son plan d'action 2011-2012, une consultation auprès de groupes d'employés et de représentants d'associations de personnes handicapées. Il a amorcé les travaux relatifs à cette consultation et compte les achever au cours de la prochaine année. Les résultats lui permettront d'orienter ses actions dans le but d'améliorer continuellement les services qu'il offre aux personnes handicapées.

ACTIONS DE REVENU QUÉBEC RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ DE SES SERVICES ET DE SES DOCUMENTS PUBLICS

Documents publics

Depuis plusieurs années, le site Internet de Revenu Québec comporte une sous-section à l'intention des personnes handicapées et de leurs proches. On y trouve notamment des publications, des formulaires et des renseignements sur des crédits d'impôt, des montants d'aide, des exemptions et des assouplissements auxquels les personnes handicapées ou leurs aidants naturels peuvent avoir droit. De surcroît, Revenu Québec conserve, pour une période de trois ans, les guides et les formulaires de déclaration de revenus publiés en gros caractères.

De plus, Revenu Québec a amorcé l'élaboration de stratégies relatives aux formulaires et aux documents téléchargeables en vue d'assurer l'accessibilité de toute publication ou de tout document mis à jour ou nouvellement publié. À ce jour, les travaux relatifs aux formulaires sont presque terminés, et ceux relatifs aux documents seront poursuivis au cours de la prochaine année.

Services d'accueil et de renseignements téléphoniques offerts à la clientèle handicapée

Revenu Québec se préoccupe constamment de la qualité et de l'accessibilité des services qu'il offre à la clientèle handicapée, notamment en ce qui concerne les renseignements téléphoniques et les services rendus dans ses différents bureaux d'accueil. Ainsi, lorsqu'une personne handicapée se présente à l'un de ces bureaux, l'employé qui la reçoit peut avoir recours à des services adaptés aux besoins de cette personne.

De plus, chaque année, Revenu Québec réalise des travaux dans le but de prévenir, d'éliminer ou de réduire les obstacles physiques dans les établissements qu'il occupe et leur environnement immédiat (voir la page 13 pour plus de détails).

Site Internet de Revenu Québec

Revenu Québec a poursuivi l'adaptation de son site Internet selon les standards gouvernementaux adoptés par le Secrétariat du Conseil du trésor. Après avoir produit une évaluation et élaboré un plan d'action concernant les adaptations à effectuer pour garantir l'accessibilité de son site, il a procédé à la plupart des modifications qui étaient nécessaires.

De plus, Revenu Québec a établi un processus d'assurance qualité en vue d'assurer la continuité du respect des normes d'accessibilité. À cet effet, il a préparé deux documents : le premier définit les règles de développement informatique visant à faire respecter ces normes, tandis que le second précise les rôles, les responsabilités et les points de contrôle.

Enfin, Revenu Québec a offert une formation sur les règles et les normes d'accessibilité à près d'une centaine d'employés et de gestionnaires issus de différents secteurs. Il poursuivra les travaux en ce sens au cours de la prochaine année.

Gestion des plaintes

Pour l'exercice 2011-2012, Revenu Québec n'a reçu que trois plaintes concernant des dossiers de personnes handicapées. Deux de ces plaintes provenaient du même particulier. Celui-ci désirait que les réponses à ses questions lui soient fournies par courriel et non pas par téléphone. La troisième plainte a été formulée par une personne handicapée visuelle qui mettait en question les options du système téléphonique, qu'elle considérait comme complexes. Elle demandait à parler à un agent dès le début de l'appel. Des solutions ont été proposées afin de lui permettre de communiquer rapidement avec un agent.

Embauche de personnes handicapées[2]

Reconnaissant l'importance d'augmenter la représentativité des personnes handicapées au sein de l'organisation, Revenu Québec a maintenu ses efforts en priorisant l'embauche de ces personnes lorsque des postes permanents et occasionnels étaient disponibles. Ainsi, au cours de la dernière année, les personnes s'étant déclarées handicapées ont représenté 0,5 % de l'ensemble des personnes embauchées.

Au 31 mars 2012, Revenu Québec comptait parmi son personnel régulier et occasionnel, en excluant les étudiants et les stagiaires, 144 personnes ayant déclaré avoir un handicap. Ainsi, le pourcentage de représentativité global des personnes handicapées s'est maintenu par rapport à l'année précédente, comme l'illustre le tableau ci-dessous.

Représentativité des personnes ayant déclaré avoir un handicap

Au 31 mars 2011		Au 31 mars 2012	
Nombre d'employés handicapés réguliers et occasionnels	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total	Nombre d'employés handicapés réguliers et occasionnels	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total
147	1,3 %	144	1,2 %

En tant qu'employeur distinct, Revenu Québec doit réévaluer ses obligations en matière d'égalité en emploi pour les groupes visés par la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics, dont les personnes handicapées font partie. À cet effet, il a tenu une rencontre avec la répondante de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse. Dans les prochains mois, il effectuera une analyse approfondie des normes auxquelles il est assujetti en la matière et produira un portrait exhaustif de son effectif, qui sera par la suite analysé par la Commission. Les cibles de représentativité à atteindre et les mesures d'aide visant à favoriser l'embauche de membres des groupes cibles seront communiquées éventuellement aux autorités et aux gestionnaires.

De plus, Revenu Québec adoptera au cours des prochains mois un programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées. Ce nouveau programme, propre à l'organisation, prévoira notamment un financement pour les gestionnaires souhaitant en profiter.

2. Les résultats présentés ici sont partiels, car ils tiennent uniquement compte des personnes qui ont déclaré avoir un handicap au moment de remplir le formulaire d'accès à l'égalité en emploi. Rappelons qu'une organisation gouvernementale ne peut exiger qu'un employé remplisse ce formulaire, puisqu'il s'agit d'une déclaration volontaire.

Mesures d'adaptation à l'intention des membres du personnel

Revenu Québec met en place, au besoin, des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées qui travaillent au sein de l'organisation. Selon la nature de l'incapacité, il acquiert des équipements spécialisés et procède aux adaptations de poste afin que les personnes puissent effectuer leur travail en ayant le moins de contraintes possible. Outre l'équipement spécialisé, il a recours à des interprètes, par exemple lors de réunions, afin que les employés qui ont besoin de cette aide puissent y participer de façon active. De plus, lorsque requis, l'organisation a recours à un conseiller en emploi, qui évalue la possibilité de réorienter la carrière d'un employé afin que ce dernier puisse être affecté à des tâches liées à ses aptitudes.

Revenu Québec veille également à ce que ses documents et ses outils électroniques soient accessibles à ses employés. Ainsi, il s'assure que les nouveaux contenus intranet respectent les standards gouvernementaux en matière d'accessibilité.

Bâtiments et composantes

Les édifices occupés par Revenu Québec sont soit la propriété de la Société immobilière de Québec (SIQ), soit loués par celle-ci. La SIQ s'appuie elle-même sur un plan d'action dont l'objectif est de réduire les obstacles physiques à l'intégration des personnes handicapées. En se basant sur ce plan, la SIQ réalise progressivement des travaux visant à améliorer l'accessibilité de ces édifices.

De plus, dans le but de prévenir, d'éliminer ou de réduire les obstacles physiques dans les établissements occupés par Revenu Québec et leur environnement immédiat, la SIQ et Revenu Québec ont réalisé les travaux suivants au cours de 2011-2012 :

- des modifications au stationnement du 1275, boulevard Charest Ouest, à Québec;
- la réalisation de travaux, tels que la modification de la largeur des portes intérieures et des entrées de l'immeuble, l'ajout de plateformes élévatrices, la réfection de planchers et le remplacement d'une rampe d'accès au 3, Place-Laval, à Laval;
- l'ajout d'une salle de bain adaptée, accessible tant pour les employés que pour la clientèle du 1600, boulevard René-Lévesque Ouest, à Montréal;
- l'installation d'un système d'ouverture de porte mécanique pour une salle de bain à l'édifice du Trait-Carré.

Par ailleurs, lorsque des travaux majeurs sont réalisés dans les édifices qu'il occupe, Revenu Québec veille à ce que les normes en vigueur soient respectées et il prévoit des parcours sans obstacle.

MESURES D'URGENCE

Chaque édifice occupé par Revenu Québec fait l'objet d'un plan de mesures d'urgence comprenant notamment un plan d'évacuation. Ce document prévoit les procédures à appliquer à l'égard des personnes à mobilité réduite en cas de situations d'urgence. De plus, chaque responsable de secteur a, entre autres, la responsabilité de tenir à jour LA LISTE DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE QUI TRAVAILLENT DANS SON SECTEUR.

Au cours de l'année, Revenu Québec a tenu une rencontre avec les personnes responsables des mesures d'urgence pour leur rappeler les consignes de base et les informer sur les rôles et les responsabilités de chacun. De même, il a sensibilisé les employés qui sont membres de l'équipe d'urgence aux mesures à prendre si des employés handicapés se trouvent dans leur secteur de travail.

Approvisionnement

En matière d'approvisionnement, Revenu Québec respecte les exigences de l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Il s'assure, par conséquent, que la question de l'accessibilité est prise en compte dans les processus d'achat ou de location de biens ou de services. Ainsi, en 2011-2012, certains distributeurs de papier ont été adaptés.

ACTIONS POUR 2012-2013

Cette partie présente les actions qui ont été retenues pour la période du 1er avril 2012 au 31 mars 2013 afin que Revenu Québec continue de réduire les obstacles que les personnes handicapées doivent surmonter dans son secteur d'activité. Ces actions sont divisées en trois catégories : les actions qui relèvent de la mission de Revenu Québec, celles qui sont relatives à l'accessibilité de ses services et de ses documents publics, et celles qui concernent son statut de gestionnaire d'un organisme public. Pour chacune de ces actions, les obstacles existants ou les besoins justifiant une intervention ainsi que les objectifs, les indicateurs de résultats, les unités administratives et l'échéancier de réalisation sont indiqués.

Actions de Revenu Québec à l'égard des personnes handicapées pour 2012-2013

Obstacles / besoins	Objectifs	Actions	Indicateurs de résultats	Unités administratives responsables / collaboratrices 3	Échéancier
Actions de Revenu Québec relatives à sa mission					
Nécessité de bien informer les personnes handicapées et de leur offrir une aide adaptée pour qu'elles puissent respecter leurs obligations fiscales et bénéficier des sommes auxquelles elles peuvent avoir droit	Promouvoir les services de soutien et les ressources que Revenu Québec offre aux personnes handicapées	• Diffuser de l'information concernant les crédits d'impôt, les montants d'aide, les exemptions et les assouplissements auxquels une personne handicapée ou son aidant naturel peuvent avoir droit	• Moyens de communication utilisés	DGP, DGPAR et DGTT	En continu
		• Promouvoir le Programme des bénévoles auprès des personnes handicapées et de leurs proches	• Moyens de communication utilisés	DGP, DGPAR et DGTT	En continu
Méconnaissance des réalités et des besoins des personnes handicapées	Sensibiliser le personnel de Revenu Québec aux réalités et aux besoins des personnes handicapées	• Sensibiliser régulièrement le personnel, notamment en lui rappelant la tenue de la Semaine québécoise des personnes handicapées, qui se déroule chaque année en juin	• Moyens de communication utilisés	DGPAR	En continu
		• Informer le personnel lorsque le plan d'action annuel de Revenu Québec concernant les personnes handicapées est publié dans les sites intranet et internet	• Moyens de communication utilisés	DGPAR	Octobre 2012
		• Évaluer la possibilité de sensibiliser les nouveaux employés et les nouveaux gestionnaires aux réalités et aux besoins des personnes handicapées travaillant à Revenu Québec par l'entremise des programmes d'accueil et d'intégration	• État d'avancement des travaux	DGRH / DGPAR	Mars 2013
	Recueillir les besoins des personnes handicapées à l'égard des services offerts par Revenu Québec	• Nommer annuellement au moins une personne handicapée à titre de membre du groupe de travail chargé de l'élaboration du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	• Nombre de personnes handicapées qui sont membres du groupe de travail	DGPAR / autres directions	En continu
		• Consulter des employés travaillant aux services à la clientèle et des représentants d'associations de personnes handicapées en vue de mieux comprendre les besoins des personnes qu'ils servent ou qu'ils représentent	• Nombre de consultations réalisées • Nombre de personnes ou de groupes consultés	DGPAR	Mars 2013
		• Évaluer la possibilité de rendre disponible un guichet unique qui permettra aux employés handicapés de Revenu Québec de suggérer l'implantation de nouvelles mesures	• État d'avancement des travaux	DGPAR / autres directions	Mars 2013

3. La signification des sigles employés dans cette colonne se trouve à la page 20.

ACTIONS DE REVENU QUÉBEC À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES POUR 2012-2013 (SUITE)

Obstacles / besoins	Objectifs	Actions	Indicateurs de résultats	Unités administratives responsables / collaboratrices	Échéance
Actions de Revenu Québec relatives à l'accessibilité de ses services et de ses documents publics					
Appui à la politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*	Fournir la documentation publique produite par Revenu Québec dans des versions accessibles aux personnes handicapées.	• Lors de la mise à jour de toute publication ou de la parution de tout nouveau document public, s'assurer qu'ils sont accessibles aux personnes handicapées et qu'ils contiennent toutes les informations pertinentes.	• Pourcentage de publications mises à jour ou nouvellement produites qui ont été adaptées à l'intention des personnes handicapées	Ensemble des directions générales concernées	En continu
		• Assurer des services sur mesure aux personnes demandant la conversion d'un document en version adaptée.	• Nombre de demandes traitées liées à la conversion de documents	Ensemble des directions générales concernées	En fonction des demandes reçues
	Poursuivre l'adaptation du site Internet et de ses contenus selon les standards gouvernementaux adoptés par le Secrétariat du Conseil du trésor concernant l'accessibilité des sites Internet, des documents téléchargeables et des fichiers multimédias.	• Terminer la mise en production des adaptations inscrites dans le plan d'action en vue d'améliorer l'accessibilité des sites Internet, des documents téléchargeables et des fichiers multimédias en fonction des standards gouvernementaux.	• Pourcentage des adaptations terminées	DGTT	Octobre 2012
		• Terminer la mise en place du processus d'assurance qualité afin d'assurer le respect des normes d'accessibilité. • Diffuser le processus aux employés et aux gestionnaires concernés.	• Degré d'avancement de la mise en place du processus d'assurance qualité • Nombre et types d'activités de diffusion du processus effectuées	DGTT	Octobre 2012
	S'assurer que le personnel des services à la clientèle peut répondre efficacement aux demandes de renseignements des personnes handicapées et accueillir celles-ci de façon adéquate.	• Mettre en place une procédure précisant les moyens de communication privilégiés et les possibilités offertes aux personnes handicapées, selon la nature de leur incapacité, lorsqu'elles ont besoin de communiquer avec Revenu Québec.	• Degré d'avancement de la mise en place d'une procédure	DGP / autres directions	Mars 2013
		• Tenir à jour et diffuser une liste des organismes connaissant le langage des signes québécois (ou autre) et pouvant aider les membres du personnel qui auraient besoin de recourir à des services d'interprète.	• Mise à jour au moment opportun • Activités de diffusion permettant de connaître cette liste	DGPAR / autres directions	En septembre, chaque année
	S'il y a lieu, proposer des solutions aux problèmes soulevés par les personnes handicapées qui formulent une plainte et contribuer ainsi à réduire les obstacles relatifs à l'accessibilité des services et des documents publics.	• Traiter les plaintes formulées par des personnes handicapées.	• Nombre de plaintes reçues et traitées	DTP	En fonction des plaintes reçues

ACTIONS DE REVENU QUÉBEC À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES POUR 2012-2013 (SUITE)

Obstacles / besoins	Objectifs	Actions	Indicateurs de résultats	Unités administratives responsables / collaboratrices	Échéancier
Actions de Revenu Québec à titre de gestionnaire d'un organisme public					
Difficulté de l'organisation à augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées dans l'ensemble du personnel	Favoriser l'embauche de personnes handicapées lorsque l'organisation doit doter des postes permanents et occasionnels.	▪ Procéder à une analyse approfondie des normes auxquelles Revenu Québec est dorénavant assujetti en tant qu'employeur distinct. ▪ Informer les gestionnaires des cibles de représentativité à atteindre et des mesures d'aide visant à faciliter l'embauche des personnes handicapées lorsque des postes permanents et occasionnels sont à pourvoir.	▪ État d'avancement de la production de l'analyse ▪ Nombre et types d'activités d'information effectuées	DGRH / autres directions	Novembre 2012
		▪ Lorsque possible, prioriser les personnes handicapées dans la dotation des postes permanents et occasionnels.	▪ Taux de représentativité des personnes handicapées	DGRH / autres directions	En continu
		▪ Adopter un programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées propre à Revenu Québec et en prévoir le financement. ▪ Faire la promotion du programme auprès des gestionnaires.	▪ État d'avancement des travaux ▪ Nombre et types d'activités de promotion effectuées	DGRH / autres directions	Décembre 2012
	Offrir aux employés handicapés un milieu et des outils de travail adaptés à leurs besoins.	▪ Sur demande, apporter des modifications au poste de travail des employés handicapés. ▪ Mettre à la disposition de ces employés des équipements et des outils de travail adaptés à leurs besoins.	▪ Proportion de demandes traitées	DGRH et DGGIC / autres directions	En fonction des demandes reçues
		▪ Évaluer la possibilité d'établir une liste d'employés qui connaissent le langage des signes québécois (ou autre) et qui peuvent aider les membres du personnel qui auraient besoin de recourir à des services d'interprète dans le cadre de leur travail.	▪ État d'avancement des travaux	DGPAR / Autres directions	Mars 2013
Présence d'obstacles physiques dans certains lieux de travail ou d'accueil de Revenu Québec qui sont, par conséquent, moins accessibles aux personnes handicapées et moins sécuritaires	Offrir un environnement accessible, adapté et sécuritaire au personnel handicapé ainsi qu'à la clientèle handicapée qui se présente aux bureaux d'accueil de Revenu Québec.	▪ Si possible, lors de la réalisation de projets d'aménagement, appliquer des mesures visant à assurer des parcours sans obstacle physique et une meilleure accessibilité.	▪ Projets d'aménagement effectués à cet égard	DGGIC / autres directions	Effectué sur une base annuelle
		▪ Mettre à jour des mesures visant à assurer la sécurité des personnes handicapées en cas de situations d'urgence et veiller à leur application. Pour ce faire, veiller à l'actualisation : – des plans de mesures d'urgence; – de la liste des employés à mobilité réduite propre à chaque secteur. ▪ Assurer la tenue d'une rencontre annuelle réunissant les chefs d'unité de secours local afin que les consignes de base leur soient rappelées.	▪ Documents relatifs aux mesures d'urgence ayant fait l'objet d'une mise à jour	DGGIC / autres directions	En continu, selon les événements
		▪ Prendre en compte la question de l'accessibilité dans les processus d'achat ou de location de biens ou de services.	▪ Nombre de processus d'achat ou de location de biens ou de services à Revenu Québec qui incluent une clause d'accessibilité	DGGIC / autres directions	En continu

ADOPTION ET MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le présent plan d'action a été adopté par le président-directeur général de Revenu Québec en octobre 2012. Sa version électronique est accessible dans le site Internet de l'organisation, à l'adresse suivante : http://www.revenuquebec.ca/fr/citoyen/clientele/handicape/. Par ailleurs, un exemplaire a été transmis à l'Office des personnes handicapées du Québec.

Il est à noter que, sur demande, une personne handicapée peut obtenir gratuitement une version du plan d'action adaptée à ses besoins.

MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

La coordonnatrice du plan d'action concernant les personnes handicapées, qui relève de la DGPAR, est chargée de la mise en œuvre du plan d'action et de son suivi en collaboration avec le comité responsable de ce plan. Ce comité est composé d'au moins un représentant de chacune des unités administratives suivantes :

- Direction du traitement des plaintes (DTP);
- Direction générale de la gestion immobilière et contractuelle (DGGIC);
- Direction générale du recouvrement (DGR);
- Direction générale des entreprises (DGE);
- Direction générale de la législation, des enquêtes et du registraire des entreprises (DGLERE);
- Direction générale des particuliers (DGP);
- Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche (DGPAR);
- Direction générale des ressources humaines (DGRH);
- Direction générale du traitement et des technologies (DGTT).

Dans le but d'assurer la réalisation des actions priorisées par Revenu Québec, un état d'avancement des travaux sera produit au 31 octobre 2012. Ce document sera diffusé auprès des hautes autorités de Revenu Québec, de sorte que ces dernières pourront suivre l'évolution du dossier et vérifier l'atteinte des résultats attendus.